



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA UNIT LAYANAN SYARIAH PT. BANK RIAU
KEPRI CABANG PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

HASWIN RIFANI ALHAUDI RIZKI

01626104076

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1440 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA UNIT LAYANAN SYARIAH PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : **HASWIN RIFANI ALHAUDI RIZKI**
 NIM : **01626104076**
 Program Studi : **D3 Perbankan Syariah**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 30 Desember 2019**
 Waktu : **08.00 WIB**
 Tempat : **Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE., M.Si
 Sekretaris
Musrifah, SH, MH
 Penguji I
Madona Khairunisa, S.E.I, M.E.Sy
 Penguji II
Mur Hasanah, S.E., MM

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Laporan Akhir ini dengan judul **“PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA UNIT LAYANAN SYARIAH PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEKANBARU”**,
yang ditulis oleh:

Nama : Haswin Rifani Alhaudi Rizki
Nim : 01626104076
Program studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk ujian sidang Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 November 2019
Pembimbing Laporan Akhir

Darnilawati, SE. M.Si
NIP. 197904202007102006

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

Haswin Rifani Alhaudi Rizki, (2019): Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan dikarenakan mengingat betapa pentingnya peranan *customer service* dalam sebuah bank untuk menunjang kemajuan sebuah bank termasuk dalam permasalahan meningkatkan jumlah nasabah. Adapun peranan *customer service* itu sendiri untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah mempertahankan nasabah lama dan mendapatkan nasabah baru. Untuk mengungkap permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian tentang peran *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru. Subjek penelitian ini adalah *customer service* dan objek penelitian ini adalah peranan *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah 2 orang *customer service* dan sample penelitian ini adalah 2 orang *customer service*. Dikarenakan jumlah populasi yang sedikit maka dari itu penulis menggunakan total sampling untuk mengambil sample.

Berdasarkan penelitian, Seorang *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru memiliki peranan yang sangat penting di dalam dunia perbankan. **Pertama**, *customer service* berperan dalam mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah. **Kedua**, *customer service* berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan berbagai macam upaya personal maupun pihak ketiga. **Ketiga**, *customer service* berperan penting dalam menghadapi keluhan-keluhan dari nasabahnya.. Selain itu, *customer service* juga dapat memasarkan produk-produknya melalui instansi misalnya ke sekolah, kantor, sektor lokal dan perusahaan, maka dari sinilah *customer service* dapat memperkenalkan produk unggulan dan benefitnya untuk menarik nasabah baru. Jadi, hampir seluruh kegiatan berada dalam tanggung jawab *customer service*.

Kata kunci: *Customer Service, Nasabah, Bank Syariah.*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat dan rahmat beliau kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakni iman dan islam sebagaimana yang telah kita rasakan saat ini sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, artinya dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini berjudul : **“Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru”**. Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga. Tugas akhir ini bisa selesai dengan baik berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Wiwin Bahrowin dan Ibunda Tengku Fitri Febrian, SE tercinta, yang selalu mencintai penulis dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis. Ayah dan ibu adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga dengan kelulusan penulis menjadi kebanggaan bagi ayahdan ibu dan dapat membalas jasa ayah dan ibu nantinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Magfirah, MA selaku Wakil Dekan III.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah, dan Sekretaris Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Jennita, SE, MM yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Darnilawati, SE, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Ibu Zuraidah, M.Ag selaku dosen penasihat akademik yang membimbing penulis dari semester pertama sampai semester akhir.
7. Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Kantor Cabang Syariah Pekanbaru beserta karyawan yang telah meluangkan waktunya dan telah membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan laporan akhir ini.
8. Terimakasih untuk semua keluarga, sahabat dan teman terutama D3 Perbankan Syariah angkatan 2016. Hanya Allah SWT yang bisa membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca sekalian, Aamiin ya Rabbal'alamiin. Demikian Laporan Akhir ini diselesaikan dengan baik, semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan dan kepada Allah SWT penulis memohon pertolongan dan menyerahkan diri.

Pekanbaru, 19 November 2019

Haswin Rifani Alhaudi Rizki

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN

PERSETUJUAN..... i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Penelitian	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	10

BAB II GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A. Sejarah Bank Riau Kepri Syariah	12
B. Visi Dan Misi Bank Riau Kepri Syariah	16
C. Struktur Organisasi Bank Riau Kepri Syariah.....	16
D. Produk-Produk Bank Riau Kepri Syariah	20

BAB III LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank Syariah	28
B. Pengertian <i>Customer Service</i>	30
C. Tugas Dan Fungsi <i>Customer Service</i>	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Syarat <i>Customer Service</i>	33
E. Peranan <i>Customer Service</i>	35
F. Pekerjaan <i>Customer Service</i>	35
G. Sikap Melayani Nasabah.....	36
H. Etika Seorang <i>Customer Service</i> Dalam Melayani Nasabah.....	37

**BAB IV HASIL PENELITIAN PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA UNIT LAYANAN
SYARIAH PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEKANBARU**

A. Peran <i>Customer Service</i> Pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru.....	38
B. Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru.....	40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

DOKUMENTASI

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi. Tugas utama system keuangan adalah mengalihkan dana yang tersedia (*loanable funds*) dari penabung kepada pengguna dana untuk kemudian digunakan membeli barang dan jasa-jasa di samping untuk investasi sehingga ekonomi dapat tumbuh dan meningkatkan standar kehidupan¹. Dengan semakin berkembangnya perekonomian di bidang keuangan, perbankan di jadikan sebagai salah satu lembaga keuangan yang dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga perbankan memegang peranan penting khususnya di Indonesia. Perbankan beraktifitas dalam menerima simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, kredit dan sebagainya.

Sistem perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah². Kedua system perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan³. Namun, perbedaan dari keduanya jelas terdapat pada pendapatannya. Bank

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana. 2009) Edisi

1, p. 17

² Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan kepercayaan*, (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 1

³ <http://titaputri.blogspot.com/Dual-Banking-System.html>, 29 November 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

syariah mengumpulkan pendapatannya melalui bagi hasil, keuntungan (*margin*) dan bonus (*fee*). Sedangkan bank konvensional menggantungkan pada bunga yang diperolehnya.

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para banker berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produk. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para *banker* pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total customer value* (totalitas kerja *customer service*) yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana melalui *customer service* merupakan hubungan kemitraan. Bank bukan sebagai kreditor, akan tetapi sebagai mitra kerja dalam usaha bersama antara bank syariah dan debitur. Kedua pihak memiliki kedudukan yang sama. Sehingga hasil usaha atas kerja sama yang dilakukan oleh nasabah pengguna dana, akan dibagi hasilkan dengan bank syariah dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan tertuang dalam akad.

Mengingat betapa pentingnya peran *customer service*, maka keterampilan bagi seorang *customer service* pun harus selalu ditingkatkan, misalnya dengan mengikuti beragam pelatihan yang berkaitan dengan manajemen emosi, manajemen perusahaan ataupun berbagai ilmu yang berkaitan dengan *service* yang dapat dituangkan dalam praktek saat bertemu dengan pelanggan.

Peran *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peran *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memnuhi keinginan dan kebutuhan nasabah⁴.

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik melalui nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. *Customer service*

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet. Ke-2, h. 201-202

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan, dan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut⁵.

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah yang bersangkutan dengan berbagi cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan⁶.

Selanjutnya *customer service* juga memperkenalkan produk-produk bank yang ada agar nasabah yang ada menjadi tertarik ingin memiliki produk yang lain sehingga *customer service* memiliki peranan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah pada bank. Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik dan buruknya pelayanan yang diberikan.

Customer service pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru merupakan bagian yang sangat penting di dalam bank tersebut baik dalam pelayanan maupun meningkatkan jumlah nasabah. *Customer Service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itulah yang membuat nasabah merasa senang dan dihargai sebagai pihak yang

⁵<http://resnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-services-dalam-memuaskan-pelanggan/> diakses tanggal 22 Maret 2017

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 23-24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

membutuhkan jasa, sehingga nasabah tersebut akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank atau perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA UNIT LAYANAN SYARIAH PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEKANBARU”**.

B. Batasan Masalah

Supaya penelitian yang saya buat ini berjalan sesuai dengan topik permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi permasalahan ini agar tidak terlalu luas dan lebih terarah dalam memahaminya. Dalam hal ini peneliti lebih fokus pada peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

C. Rumusan Penelitian

Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kegunaan Penelitian

a. Aliansi

Menambah referensi UIN SUSKA RIAU yang dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi tentang peranan seorang *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

b. Intansi terkait

Digunakan sebagai bahan acuan dan informasi untuk meningkatkan peranan dalam pelayanan terutama di bidang *customer service*, serta menambah informasi tentang masalah apa yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.

c. Penulis

- 1) Sebagai syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya Diploma Tiga (D.III) di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Untuk mendapatkan pengetahuan tentang peranan *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.
- 3) Untuk mendapatkan pengetahuan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau E. Metode Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru, Jln. Jendral Sudirman no. 377 A. Pengambilan lokasi ini dipilih mengingat PT. Bank Riau Kepri Syariah merupakan satu-satunya Bank Pembangunan Daerah yang berbasis Syariah di Pekanbaru dan letak lokasinya yang strategis di pusat kota dan mudah dijangkau oleh masyarakat Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah staff *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah peranan *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah *customer service* yang berjumlah 2 orang dan pimpinan bagian *customer service*, karena jumlah populasinya tidak banyak maka penulis langsung mengambil sebagai sample dengan menggunakan metode total sampling dimana jumlah sample sebanyak 2 orang *customer service*.

4. Sumber Data

Sumber data yang ada pada penelitian terbagi menjadi dua sumber, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Data Primer

Yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan *customer service* Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Yaitu berupa data yang diperoleh dari buku-buku ataupun referensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini serta buku-buku atau informasi lain yang mendukung proses penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data atau peneliti melakukan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kejadian yang diteliti. Yaitu dengan cara melakukan penelitian secara langsung di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

b. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan melalui tanya jawab langsung dengan narasumber di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru guna melengkapi data yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data-data yang diperoleh penulis dan dokumen dari Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru yang berhubungan dengan objek penelitian.

6. Analisis Data

Metode analisis deskriptif yaitu bentuk analisis data penelitian yang di dasarkan atas satu sampel. Di karenakan penulis ingin mendapatkan data dari Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kperi cabang Pekanbaru, maka penulis akan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu suatu cara penulisan dan pengumpulan, mengklarifikasi data serta menganalisa data sedemikian rupa yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah yang di bahas untuk mengambil suatu kesimpulan.

7. Metode Penulisan

Setelah data terkumpul dan di analisa, maka penulis mendeskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode deduktif

Dalam hal ini penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian dibahas dan diambil kesimpulan secara khusus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Metode deskriptif

Dalam hal ini dengan jalan mengemukakan data-data yang diperlukan apa adanya, lalu di analisa sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian.

F Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah penulisan penelitian ini, maka penulis membagi penulisan ini kepada beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

Pada bab ini membahas tentang sejarah berdirinya PT Bank Riau Kepri Cabang Syariah, tujuan, visi dan misi, produk, serta struktur organisasi perusahaan, deskripsi umum tentang ruang lingkup PT Bank Riau Kepri Cabang Syariah.

BAB III : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang Pengertian Bank, Pengertian *Customer Service*, Peranan *Customer Service*, Fungsi dan Tugas *Customer Service*, Syarat-Syarat Seorang *Customer Service*, Sikap Melayani Nasabah, Pekerjaan *Customer Service*, dan Etika *Customer Service* dalam Melayani Nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

: HASIL PENELITIAN

Pada bab ini merupakan hasil penelitian tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru.

BAB V

: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari penulis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A. Sejarah Bank Riau Kepri Syariah

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank milik pemerintah provinsi Riau dan provinsi Kepulauan Riau. Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. Baperi (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau). Cabang Syariah Bank Pembangunan Daerah Riau adalah bank milik pemerintahan Provinsi Riau, Pemerintahan Kabupaten/Kota se Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau. Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. BAPERI (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Syawal Sutan Diatas No. 1 tanggal 2 Agustus 1961, dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-1-15 tanggal 12-08-1961.

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur KDII Tk. 1 Riau No. 51/IV/1966 tanggal 01 April 1966 dinyatakan berakhir segala kegiatan PT. BAPERI. Seluruh aktiva dan pasiva PT. BAPERI dilebur ke dalam Bank Pembangunan Daerah Riau yang disesuaikan dengan Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau. Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan Daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

No. 14 tahun 1992 peraturan daerah berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Berdasarkan keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan akta notaris Mohammad Dahad Umar, SH No. 36 tanggal 18 Januari 2003 tentang pendirian Perseroan terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM serta dengan surat keputusan No.C.09851.HT.2003 tanggal 05 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau.

Mengantisipasi perubahan Sistem Teknologi Informasi PT. Bank Riau yang telah online serta terjadinya perubahan bentuk Badan Hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). akselerasi pendirian Bank Riau Syariah dipercepat dengan pembentukan Tim Pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Riau dengan SK Direksi PT. Bank Riau No.39/KEPDIR/2003 seiring dengan dibentuknya tim ini maka Unit Usaha Syariah UUS) sebagai koordinator pendirian Bank Riau Syariah bekerjasama dengan sebuah konsultan ini dilakukan dalam hal rekrutmen Sumber Daya Insani baik Internal maupun External, *Marketing Research, Training*, Simulasi serta penyusunan Standar Operasional & Prosedur⁷.

⁷ Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengajuan izin prinsip pendirian Bank Riau Syariah ke Bank Indonesia diajukan pada tanggal 29 Januari 2004, dan Persetujuan Prinsip dari Bank Indonesia diperoleh pada tanggal 27 Februari 2004 melalui surat BI No.6/7/DpbS/Pbr KBI Pekanbaru. Sebelum izin prinsip ini diajukan Bank Riau Syariah juga melakukan berbagai hal untuk memuluskan langkah dalam pendirian Bank Riau Syariah termasuk rehabilitasi gedung untuk Kantor Cabang Syariah dan UUS, persiapan aplikasi IT Syariah, dll. Pengurusan izin operasional dikirim ke Bank Indonesia tanggal 21 Mei 2004. Izin Operasional diterima pada bulan Juni 2004 yang memungkinkan untuk mulai beroperasinya Bank Riau Syariah.

Pada tanggal 1 & 22 Juli 2004 dilaksanakan Soft & Grand Opening Riau Kepri Syariah yang dihadiri Deputy Gubernur Bank Indonesia Maulana Ibrahim dan Gubernur Riau H. M. Rusli Zainal serta ketua DPRD Provinsi Riau dr. Chaidir MM. Beroperasinya Bank Riau Syariah merupakan sebuah prestasi karena Bank Riau Kepri Syariah adalah Bank Daerah Syariah pertama diluar Pulau Jawa⁸.

Beberapa aspek yang melatar belakangi berdirinya Bank Riau Kepri Syariah. Pertama, aspek regulasi, dengan dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah memberikan peluang bagi bank umum konvensional umum ikut serta menangani transaksi perbankan syariah. Kedua, aspek marketing, dimana bank syariah memiliki potensi pasar yang cukup besar di Riau dan Kepri

⁸ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengingat mayoritas penduduk di kedua provinsi tersebut beragama Islam. Ketiga, aspek syariah, masih banyak kalangan umat Islam yang enggan bertransaksi dan menggunakan jasa bank konvensional. Keempat, aspek empiris, dari beberapa pengalaman terbukti bahwa perbankan syariah memiliki berbagai keunggulan dalam mengatasi dampak krisis ekonomi. Kelima, aspek diferensiasi produk, kehadiran Bank Riau Kepri Syariah untuk memenuhi kebutuhan segmen masyarakat dan memberikan alternatif pilihan kepada masyarakat baik yang sudah menjadi nasabah Bank Riau maupun yang belum.

Pada tanggal 1 dan 22 Juli 2004 dilaksanakan Soft dan Grand Opening Bank Riau Syariah yang kala itu dihadiri Deputy Gubernur Bank Indonesia Maulana Ibrahim dan Gubernur Riau HM Rusli Zainal serta Ketua DPRD Provinsi Riau Dr. Chaidir MM. Bank Riau Syariah Tanjung Pinang sebagai Cabang Kedua sampai dengan 30 September 2007 PT. Bank Riau terus mengalami perkembangan dan telah memiliki 19 kantor cabang konvensional, kantor cabang pembantu, 10 kantor kas dan 2 payment point dan 8 Unit Layanan Syariah yang tersebar di seluruh kabupaten dan kotamadya di Propinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Beroperasinya Bank Riau Syariah tidak hanya dilandasi dengan adanya fakta bunga bank haram pada akhir tahun 2003 dari Majelis Ulama Indonesia, namun juga disokong oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang memungkinkan diimplmentasikannya Bank Riau Syariah adalah dari sisi regulasi dengan dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan telah memberikan peluang bagi Bank umum Konvensional untuk ikut serta menangani Transaksi Perbankan Syariah juga mempunyai potensi pasar yang cukup besar di Riau mengingat mayoritas penduduk Riau beragama Islam di kalangan umat Islam yang enggan berhubungan dengan pihak Bank Konvensional yang menggunakan sistem Ribawi.

B Visi dan Misi Bank Riau Kepri Syariah

Visi Bank Riau Kepri Syariah adalah sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat⁹.

Misi Bank Riau Kepri Syariah:

1. Sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat.
2. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
3. Sebagai pengelola dana pemerintah daerah.
4. Sebagai sumber pendapatan daerah.
5. Membina dan mengembangkan usaha kecil dan menengah.

C Struktur Organisasi Bank Riau Kepri Syariah

Setiap perusahaan atau instansi tentunya memiliki struktur organisasi dan uraian tugas yang jelas. Dimana struktur organisasi yang dimaksud adalah suatu kerangka yang menyeluruh yang dapat menghubungkan fungsi dari organisasi dan penerapan hubungan yang telah diterapkan diantara

⁹ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pegawai yang melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing. Pada hakekatnya struktur organisasi bukanlah merupakan alat perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan dan telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Dengan adanya struktur organisasi yang terorganisir dengan baik, maka kegiatan dalam organisasi akan berjalan dengan lancar.

Pimpinan cabang syariah PT. Bank Riau Kepri tahun 2019 adalah Helwin Yunus. Tugas seorang pimpinan cabang adalah memimpin, mengkoordinasi dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan serta membina dan mengarahkan kegiatan pelayanan kepada nasabah penggunaan teknologi informasi, administrasi kredit dan pengelolaan likuiditas dan serta memantau dan mengendalikan kegiatan - kegiatan tersebut. Selain pimpinan cabang, ada beberapa bagian seksi yang ikut berperan penting dalam perusahaan yaitu, seksi pelayanan, seksi operasional dan seksi pembiayaan.

Tugas pokok seksi pelayanan adalah melayani segala aktifitas nasabah yang ada di bank. Kepala seksi pelayanan Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri adalah Putri Sapta Andalusi. Seksi pelayanan dibagi menjadi tiga bagian yaitu *customer service*, *teller* dan *funding officer*. *Customer service* bertugas melayani nasabah dalam memberikan informasi, menerima keluhan nasabah dan lain sebagainya. *Teller* bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar lainnya yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan *Funding Officer* (FO) adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

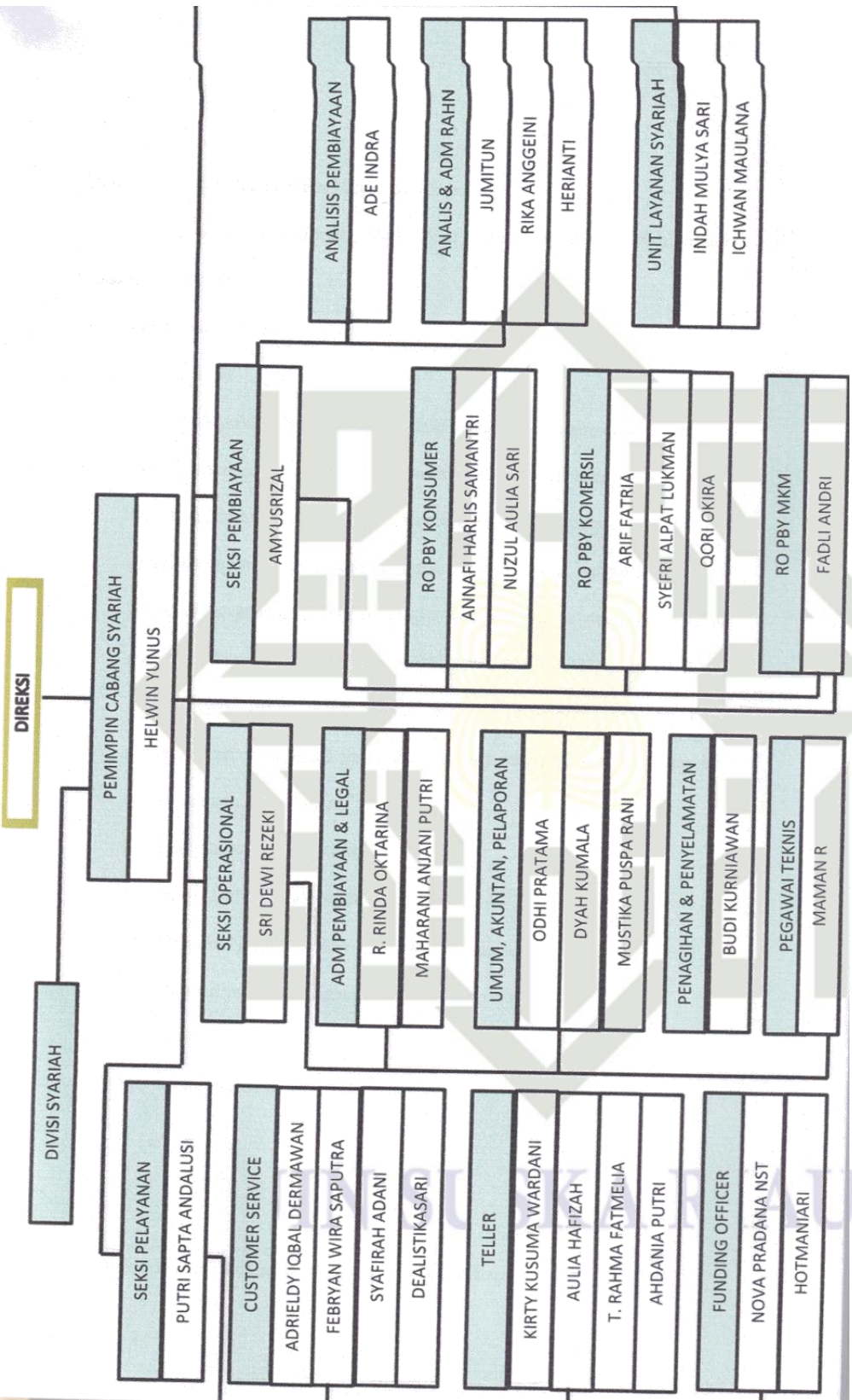
Selain seksi pelayanan, ada juga seksi operasional. Kepala seksi operasional Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri adalah Sri Dwi Rezeki. Seksi operasional bertugas membantu pemimpin cabang pembantu dalam memeriksa kebenaran posting atas seluruh transaksi keuangan. Seksi operasional terbagi menjadi empat bagian yaitu admin pembiayaan dan legal, admin umum, akuntan dan pelaporan, admin penagihan dan penyelamatan, dan pegawai teknis.

Selanjutnya adalah seksi pembiayaan. Kepala seksi pembiayaan adalah Amyusrizal. Seksi pembiayaan bertugas untuk menyiapkan bahan penyusunan program dan perumusan kebijakan teknis operasional pembiayaan, menyiapkan bahan koordinasi pengendalian pembinaan pembiayaan. Seksi pembiayaan terbagi menjadi tiga bagian yaitu RO pembiayaan konsumen, RO pembiayaan komersil, RO pembiayaan MKM.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau D. Produk-Produk Bank Riau Kepri Syariah

Adapun produk-produk Bank Riau Kepri Cabang Syariah adalah sebagai berikut :

1. Penghimpunan Dana
 - a. Deposito iB

Deposito iB Bank Riau Kepri adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan Bank. Produk ini hadir agar simpanan anda di Bank di investasikan dalam jangka waktu tertentu dan insya Allah mendapat bagi hasil atas hasil usaha Bank. Melalui deposito iB Bank Riau Kepri insya Allah anda akan memperoleh barokah dan mendapatkan bagi hasil yang akan dilimpahkan secara langsung ke rekening anda setiap bulan¹⁰.

Keuntungan dari Deposito iB:

- 1) Bagi hasil lebih Kompetitif.
- 2) Fleksibel jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan.
- 3) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- 4) Spesial Nisbah.
- 5) Aman dan sesuai syariah

¹⁰ Brosur Produk Tabungan Deposito iB PT. Bank Riau Kepri Syariah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tabungan iB Simpanan Amanah Riau (SINAR)

Tabungan iB SINAR merupakan investasi berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqoh. Dengan prinsip ini, dana tabungan anda dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara operasional dan keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nisbah) yang disepakati dimuka¹¹.

Keuntungan dari Tabungan iB SINAR adalah :

- 1) Anda bebas menentukan jumlah setoran sesuai dengan kemampuan dan keinginan anda.
- 2) Setoran dan penarikan dapat dilakukan secara tunai, pemindah bukuan atau melalui transfer.
- 3) Dapat dibuka oleh perorangan dan badan usaha.
- 4) Bebas biaya administrasi bulanan untuk meningkatkan hasil investasi.
- 5) Membantu pemotongan zakat bagi hasil/investasi.

c. Tabungan iB Dhuha

Tabungan iB Dhuha merupakan produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu Nasabah merencanakan Ibadah Haji Reguler (melalui SISKOHAT), Haji Plus dan Umrah. Kini tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syariah, yaitu¹²:

¹¹ Brosur Produk Tabungan iB SINAR PT. Bank Riau Kepri Syariah

¹² Brosur Produk Tabungan iB Dhuha PT. Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Tabungan Haji yang menggunakan akad wadi'ah (titipan) di peruntukkan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan Ibadah Haji reguler tanpa menentukan waktu keberangkatan dan jumlah setoran sesuai kemampuan nasabah.
- 2) Tabungan Haji yang menggunakan akad Mudharabah sehingga nasabah mendapatkan bagi hasil. Produk ini diperuntukkan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan Ibadah Haji Plus dan Umrah dengan menentukan sendiri waktu keberangkatan dan jumlah angsuran (tetap).

Tujuan Tabungan iB Dhuha adalah :

- 1) Membantu nasabah untuk merencanakan ibadah Haji Reguler (selama masih tersedia), Haji Plus dan Umrah.
- 2) Membantu keuntungan bagi nasabah dengan memberikan bagi hasil selain merencanakan Ibadah Haji.

Keunggulan Tabungan iB Dhuha adalah :

- 1) Fleksibel
 - a) Bebas menentukan jumlah setoran tabungan, minimal Rp.20.000,-(Dhuha Bebas).
 - b) Bebas menentukan jangka waktu menabung minimal 1 tahunan maksimal 5 tahun (Dhuha Terencana).
- 2) Ringan
 - a) Bebas biaya administrasi pembukaan rekening.
 - b) Bebas biaya administrasi bulanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Mudah

Kemudahan melakukan setoran di seluruh Kantor Cabang/Capem PT. Bank Riau Kepri.

4) Menguntungkan

- a) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.
- b) Mendapatkan kesempatan memenangkan hadiah Umrah bila saldo rata-rata bulanan sudah mencapai Rp. 5.000.000,-dan kelipatannya.
- c) Bimbingan manasik haji yang diselenggarakan Bank Riau Syariah (khusus haji Reguler).
- d) Mendapatkan souvenir pada saat keberangkatan (khusus haji Reguler).

d. Giro iB

Giro iB adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro (surat perintah untuk memindahkan sebagian dana ke rekening lainnya), sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dengan Giro iB maka nasabah dapat melakukan penarikannya, penyetorannya, transfer dana dan pembayaran tunai sewaktu-waktu. Dengan rekening Giro ini membantu anda melakukan pembayaran maupun penyetoran atas transaksi keuangan secara praktis¹³.

¹³ Brosur Produk Tabungan Giro iB PT. Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keuntungan dan Manfaat Giro iB adalah :

- 1) Fleksibilitas dalam bertransaksi.
- 2) Dapat digunakan sebagai referensi Bank.
- 3) Meningkatkan Citra Pribadi dan Perusahaan.
- 4) Memberi kemudahan dan kenyamanan.
- 5) Praktis dan akurat.
- 6) Bonus ('Athaya) sesuai dengan kebijakan Bank.

2. Penyaluran Dana

a. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah

Pembiayaan iB Pemilikan Rumah (PPR) Bank Riau Kepri Syariah diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan di atasnya termasuk rumah susun/kondominium, ruko/kios/rukan, apartemen, villa dan kavling siap bangun. Pembiayaan iB PPR menggunakan akad murabahah yaitu prinsip jual beli barang yang mana harga jual ditentukan berdasarkan harga beliditambah keuntungan (margin yang disepakati bersama)¹⁴

Keuntungan dari pembiayaan iB Pemilikan Rumah :

- 1) Uang muka ringan
- 2) Proses cepat dan murah
- 3) Harga murah
- 4) Angsuran tetap

¹⁴ Brosur Pembiayaan iB Pemilikan Rumah PT. Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Jangka waktu fleksibel

b. Pembiayaan iB Pengusaha Kecil

Disediakan untuk membantu pengusaha kecil, baik perorangan maupun kelompok dalam memperoleh modal kerja atau investasi dengan prinsip murabahah¹⁵.

Tujuan dari Pembiayaan iB Penguasa Kecil:

1) Untuk membantu pengusaha kecil mendapatkan pembiayaan modal kerja maupun pembiayaan investasi baik secara perorangan maupun secara kelompok.

2) Usaha-usaha yang dibiayai

Usaha yang dibiayai adalah semua sektor-sektor ekonomi yang produktif terkecuali sektor-sektor ekonomi yang dilarang berdasarkan ketentuan Bank Indonesia.

c. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan kendaraan bermotor murabahah adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang berpenghasilan tetap, pensiunan, pekerja, proposi, dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua) dan atau 4 (empat)¹⁶.

¹⁵ Brosur Pembiayaan iB Pengusaha Kecil PT.Bank Riau Kepri Syariah

¹⁶ Brosur Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor PT.Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pembiayaan iB Niaga Prima

Pembiayaan iB Niaga Prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak¹⁷.

e. Gadai Emas iB (Rahn)

Gadai Emas iB (Rahn Emas) adalah fasilitas pinjaman yang diberikan Bank Riau Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan dengan mengikut prinsip gadai¹⁸.

Manfaat dan kegunaan :

- 1) Solusi dana cepat sesuai syariah.
- 2) Proses cepat, tak perlu waktu lama untuk memperoleh uang tunai.
- 3) Persyaratan mudah dan ringan.
- 4) Biaya relative murah.
- 5) Dilaksanakan sesuai dengan syariah sehingga memberikan hasil yang barokah.
- 6) Ada ketentraman karena barang anda aman pada kami.
- 7) Jangka waktu pinjaman sampai 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang.

f. Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB Aneka Guna adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembiayaan tanah untuk perumahan,

¹⁷ Brosur Pembiayaan iB Niaga Prima PT.Bank Riau Kepri Syariah

¹⁸ Brosur Gadai Emas iB PT.Bank Riau Kepri Syariah

pembangunan/ rehabilitasi/ renovasi rumah sendiri, pembelian perabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Pembiayaan iB Aneka Guna juga dapat diberikan untuk menunjang kegiatan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan yang dilakukan oleh nasabah yang tidak berkaitan langsung dengan tugas pokoknya¹⁹.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁹ Brosur Pembiayaan iB Aneka Guna PT.Bank Riau Kepri Syariah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank Syariah

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa Latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, konter, atau tempat penukaran uang (*money changer*)²⁰. Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.

Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah²¹:

1. Penghapusan riba
2. Pelayanan kepada kepentingan public dan merealisasikan sasaran sosio ekonomi islam
3. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi
4. Bank syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal, Karena bank komersial syariah menerapkan profit and loss sharing dalam konsinyasi, ventura, bisnis atau industri.

²⁰ Andri Soemita, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), Edisi 1, 63

²¹ *Ibid*, h. 67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha.
6. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrument pasar uang antar bank syariah dan instrument bank sentral berbasis syariah.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang di jalankan dengan prinsip syariah. Seluruh kegiatan dan aktifitasnya, bank syariah menggunakan hukum-hukum Islam yang tercantum di Al-qur'an dan hadits. Bank syariah mengumpulkan pendapatannya melalui bagi hasil, *margin*, dan bonus (*fee*).

Di Indonesia regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas²²:

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usahan berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau Unit Layanan Syariah.

²² *Ibid*, h. 61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Unit Layanan Syariah, yang selanjutnya disebut ULS, adalah kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang konvensional atau cabang pembantu konvensional untuk dan atas nama KCS pada bank yang sama.
4. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

B. Pengertian Customer Service

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan layanan atau jasa dalam keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh sebab itu, pihak bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang²³.

Seorang *customer service* memegang peranan penting dalam dunia perbankan. *Customer service* (CS) adalah setiap kegiatan yang di maksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah²⁴. Citra positif dalam sebuah bank sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Kepercayaan tersebut dibangun melalui kualitas dari pelayanan, produk, keamanan serta kenyamanan nasabah itu sendiri.

²³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008) edisi cet. 3, h. 179

²⁴ Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) edisi pertama, h. 177

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain *customer service*, pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*.

Perbedaan antara keduanya adalah *customer service* bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan *teller* lebih banyak ke bidang penyetoran dan penarikan nasabah.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau yang di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memnuhi keinginan dan kebutuhan nasabah²⁵. Jadi, *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah. *Customer service* bank dalam melayani nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabahnya agar tertarik pada produk bank yang di tawarkan.

C. Tugas dan Fungsi Customer Service

Sebagai seorang *customer service* tentu telah mengetahui tugas pokok yang harus di embannya. Tugas ini harus dilaksanakan sebaik-baiknya. Berikut ini adalah tugas pokok seorang *customer service*²⁶:

1. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir
2. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan
3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), edisi revisi cet. 4, h. 223.

²⁶ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Cet. 1, h. 204.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik perusahaan yang baru.

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas sekaligus fungsi *customer service* yang sesuai adalah sebagai berikut²⁷:

1. Sebagai Resepsionis

Customer service bertugas sebagai resepsionis yaitu sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini adalah melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk membeirkan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas serta prosedur yang diinginkan.

3. Sebagai Salesman

Maksudnya adalah *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. *Cross selling* adalah teknik penjualan yang berhubungan dengan seni menjual produk/jasa tertentu, kemudian menawarkan produk-produk lainnya yang berbeda. Menjual produk artinya menawarkan produk

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), Cet. Ke-3, h. 180-182

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang di tawarkan.

4. Sebagai Customer Relation Officer

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung. Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image bank* dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa puas dan percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah. *Customer service* juga dapat sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

D. Syarat *Customer Service*

Adapun syarat-syarat *customer service* yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah²⁸:

²⁸ *Ibid*, h. 188

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Persyaratan fisik

Artinya, seorang *customer service* memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti: sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi, bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

2. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah emosi/marah dan cepat putus asa. Dan seorang *customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, jujur, serius dan punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju.

4. Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Peranan *Customer Service*

1. Mempertahankan nasabah lama agar menjadi nasabah bank kita, melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah²⁹.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kuatnya produk kita.

F. Pekerjaan *Customer Service*

1. Cara melayani tamu
 - a. Berikan perhatian kepada tamu yang datang
 - b. Senyumlah kepadanya
 - c. Ucapkan salam
 - d. Sapa: apa yang dapat kami bantu
 - e. Servis memberikan layanan yang baik
 - f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
 - g. Menanggapi keluhan dengan bijaksana
 - h. Responsive setelah mengetahui keluhan tamu
 - i. Ucapkan terimakasih
2. Telepon masuk
 - a. Telepon segera di angkat, minimal tiga kali nada panggil
 - b. Terima dengan sopan
 - c. Berikan salam
 - d. Jelaskan nama kantor atau instansi anda

²⁹ Adimarwan Karim, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001) Cet. 3, h. 64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Jelaskan bahwa anda siap membantu
- f. Tanyakan darimana atau siapa
- g. Dengarkan dengan baik
- h. Berikan jawaban yang efisien
- i. Buat catatan pembicaraan
- j. Biarkan lawan bicara menutup gagang telepon terlebih dahulu.

G Sikap Melayani Nasabah

Sikap yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang di berikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperlakukan dalam melayani nasabah yaitu³⁰:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara
2. Dengarkan baik-baik ketika nasabah sedang berbicara
3. Jangan mnyela pembicaraan nasabah
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan mudah tersinggung
6. Jangan mendebat nasabah
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu tenang
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaan
9. Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu

Dalam melayani nasabah seorang *customer service* harus memiliki sifat dan kepribadian yang baik untuk menarik dan mengambil hati nasabah. Sikap dalam melayani nasabah merupakan hal yang penting untuk seorang

³⁰ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

customer service. Karena sikap yang baik akan berpengaruh baik terhadap hasil pelayanan yang diberikan nasabah. Demikian pula dengan sikap yang tidak baik atau tidak semestinya dilakukan oleh seorang *customer service* akan berpengaruh kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

H. Etika Seorang *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

Adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain. Oleh karena itu etika pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sikap perilaku dan ekspresi wajah
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara bertanya
5. Cara berbicara

Yang perlu mendapat perhatian:

1. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan tamu
2. Memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu
3. Sopan dan ramah dalam melayani tamu
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi segala tindak tanduk tamu
5. Menjaga perasaan tamu, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Dapat menahan emosi
7. Menyenangkan orang lain

Yang tidak boleh dilakukan:

1. Berpakaian sembarangan
2. Melayani sambil makan, minum dan merokok
3. Sambil mengobrol
4. Menampakkan wajah cemberut
5. Sambil membaca
6. Petugas hendaknya tidak mengiklankan atau menjual dirinya sendiri
7. Dandanan yang over
8. Berbicara seenaknya
9. Bertindak semaunya
10. Minta imbalan atau janji-janji
11. Meninggalkan tamu sendirian³¹.

³¹ Mudrajat Kuncoro Suhardjono, *Manajemen Perbankan*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2002), Cet. 2, h. 75

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari permasalahan diatas yang telah disebutkan pada rumusan masalah, dapat diambil kesimpulan bahwa seorang *customer service* pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru memiliki peranan yang sangat penting di dalam dunia perbankan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan nasabah lama
 - a. Memberikan pelayanan yang sama untuk nasabah lama dan baru.
 - b. Memberikan nuansa baru dalam pelayanan atau benefit. Contohnya ketika ulangtahun/hari besar pihak bank memberikan *souvenir* atau *reward*.
 - c. Melakukan silaturahmi kerumah nasabah untuk menjalin kekeluargaan (kegiatan sosial).
 - d. Mempromosikan produk-produk baru dan produk unggulan yang ada di bank kepada nasabah lama.
2. Meningkatkan jumlah nasabah
 - a. Melakukan upaya personal kepada nasabah yang langsung datang ke bank untuk memperkenalkan produk-produk.
 - b. Memperkenalkan produk melalui instansi seperti sekolah, perusahaan, kantor, dan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mengadakan event untuk memperkenalkan produk.
- d. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar tertarik menjadi nasabah baru dan setia menjadi nasabah.
- e. Memberikan pelayanan yang sama untuk nasabah baru dan lama.
- f. Memberikan reward kepada nasabah.
- g. Menjalin silaturahmi yang baik kepada nasabah.
- h. Menerima masukan dari nasabah.
3. Menghadapi keluhan nasabah
 - a. Mendengarkan keluhan nasabah
 - b. Meminta maaf
 - c. Memberikan formulir yang berisi pengaduan kemudian nasabah mengisi form formulir tersebut
 - d. Mengecek pengaduan nasabah ke dalam sistem untuk mengetahui kebenaran dari masalahnya
 - e. Menenangkan nasabah
 - f. Nasabah menunggu keputusan untuk memutuskan masalahnya.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Untuk customer service pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru agar tetap menjaga hubungan baik kepada para nasabah dan menjalankan peranannya dengan baik agar dapat mengembangkan dan memajukan bank.

Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai perbankan syariah terutama peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku Baca

- Karim, Adimarwan. 2001. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Misbach, Irwan. 2013. *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan*. Makassar: Alauddin University Press
- Mondy, RW. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Selemba Empat
- Sentot Imam, Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Sudarsono dan Ediulus. 2007. *Kamus Ekonomi: Uang & Bank*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suhardjono, MK. 2002. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM

2. Brosur

- Brosur Gadai Emas iB PT. Bank Riau Kepri Syariah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Brosur Pembiayaan iB Aneka Guna PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Pembiayaan iB Niaga Prima PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Pembiayaan iB Pemilikan Rumah PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Pembiayaan iB Pengusaha Kecil PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor PT. Bank RiauKepri
Syariah
Brosur Produk Tabungan Deposito iB PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Produk Tabungan Giro iB PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Produk Tabungan iB Dhuha PT. Bank Riau Kepri Syariah
Brosur Produk Tabungan iB SINAR PT. Bank Riau Kepri Syariah

3. Internet

<http://resnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-services-dalam-memuaskan-pelanggan/> diakses tanggal 22 Maret 2017
<http://titaputri.blogspot.com/DualBankingSystem.html>, 29 November 2015

4. Wawancara

Maulana Ichwan, Customer Service, PT. Bank Riau Kepri Syariah cabang Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 20 Agustus 2019
Mulya S, Indah, Customer Service, PT. Bank Riau Kepri Syariah cabang Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 20 Agustus 2019

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3992/2019
 Status : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 30 April 2019

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syaria'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Haswin Rifani A.R
 NIM : 01626104076
 Jurusan : Perbankan Syariah D3
 Semester : VI (Enam)
 Lokasi : Unit Syariah PT Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Peran customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Unit Syariah PT Bank Riau Kepri cabang Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 0054

Revisi :
 Dekan UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Haswin Rifani Alhaudi Rizki, lahir pada tanggal 25 Desember 1997 di Kota Bangkinang Provinsi Riau. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Wiwin Bahrowin dan Tengku Fitri Febrian.

Penulis pertama kali masuk dunia pendidikan tahun 2004 di SD Negeri 023 Tampan Kota Pekanbaru selama 6 tahun. Pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan ke SMP IT Az-Zuhra Kota Pekanbaru. Kemudian, pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 12 Kota Pekanbaru dan tamat pada tahun 2016. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum pada Jurusan Perbankan Syariah. Alhamdulillah akhirnya penulis lulus sidang ujian Munaqasyah dengan IPK 2.92 pada tanggal 06 Januari 2020.

UIN SUSKA RIAU